

TAHAP KEPUASAN BEKERJA DAN MOTIVASI KERJA DI KALANGAN
PEKERJA INDUSTRI PELANCONGAN

NONI LELA HAYATI BINTI AYOB

Tesis ini dikemukakan
sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional

Fakulti Teknologi Kejuruteraan
Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn

SEPTEMBER, 2002

DEDIKASI

Alhamdulillah

Syukur Kehadrat Ilahi Atas Rahmat Kesihatan Dan KeizinanNya
Dapat Melengkapkan Projek Sarjana Ini.....

Tersayang Buat Ayahanda, Ayob Bin Silin dan Bonda Tercinta Fadilah Binti Hj
Mohamad, Kuhargai Segala Sokongan Mental, Spiritual Dan Material.....

Teristimewa Buat Suami Tersayang Abd Shukor Bin Abd Mutalib, Terima Kasih Atas
Dorongan, Sokongan Dan Pengorbanan...

Tak Lupa Juga Anakanda-Anakanda Tersayang, Abi Nubli dan Nur Ain, Doamu,
Ingatanmu Dan Tawamu Sering Menjadi Penawar Dan Kekuatan Dalam Menempuh
Pahit Getir Kehidupan.....

Al-Fatihah Khas Buat Anakanda Siti Aishah,
Kudoakan Semoga Rohmu Berada Bersama Roh Insan Terpelihara

Pensyarah-Pensyarah Yang Dihargai, Ilmumu Jadi Panduan.....

Teman Seperjuangan, Ku Hargai Jalinan Persahabatan, Ku Ingati Kenangan Walaupun
Tiada Bicara Yang Diluahkan.....

PENGHARGAAN

“Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang”

Alhamdulillah, bersyukur kehadiran Allah S.W.T kerana dengan izinNya penulis berjaya menyiapkan projek sarjana ini. Beberapa pihak telah turut terlibat dalam memberi semangat, nasihat, tunjuk ajar dan sokongan dan dengan ini penulis mengambil kesempatan untuk mengucapkan ribuan terima kasih yang tidak terhingga kepada mereka.

Pertama sekali, setinggi-tinggi penghargaan ditujukan kepada pensyarah-pensyarah di Jabatan Pendidikan Teknik dan Vokasional, khasnya penyelia projek ini iaitu Encik Yusop Bin Abd. Hadi di atas bimbingan, tunjuk ajar membina dan sokongan beliau sepanjang pelaksanaan dan penulisan kajian kes ini. Seterusnya, ribuan terima kasih kepada Pihak Pengurusan Agensi Pelancongan yang telah bekerjasama di dalam menjayakan projek ini. Segala bantuan rakan-rakan seperjuangan dalam berkongsi maklumat dan memberi sokongan untuk menyiapkan projek sarjana ini amatlah dihargai.

Akhir sekali, ucapan terima kasih yang paling istimewa ditujukan kepada suami dan keluarga tersayang di atas semangat dan kata-kata perangsang mereka sehingga siapnya Projek Sarjana yang dijalankan.

ABSTRAK

Kajian ini berkaitan dengan tahap Kepuasan Bekerja dan Motivasi di kalangan pekerja di dalam Industri Pelancongan yang berbentuk kajian deskriptif. Teori Kepuasan Bekerja dan Teori Motivasi Herzberg telah digunakan sebagai asas kepada kajian ini. Dua agensi telah diambil sebagai tempat kajian. Sampel telah diambil dari keseluruhan populasi untuk pengumpulan data. Borang soal selidik digunakan sebagai instrumen untuk pengumpulan data. Kajian ini menggunakan perisian Microsoft Excel untuk analisis data. Dapatan kajian menunjukkan skor min kepuasan bekerja berada di tahap sederhana (min = 2.97). Melalui kajian yang dijalankan pengkaji mendapati keadaan penyelenggaraan memperolehi tahap kepuasan yang rendah. Oleh itu beberapa cadangan telah diusulkan untuk memperbaiki tahap yang lemah ini.



PTTA
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

ABSTRACT

This research was related to the level of Job Satisfaction and Motivation among workers in Tourism Industry which was based on descriptive study. Herzberg's Job Satisfaction and Motivation Theory was used as guideline. There are two travel agencies involved in this research. Sample chosen are among all populations. Questionnaire was used as instrument to collect data. To analyse data, Microsoft Excel software was used. The finding shows that element of Job Satisfaction has a mean of 2.97 which is at the medium level of the scale. From the research, the researcher found that operating condition has the lowest level in Job Satisfaction element. Therefore, few suggestions has been proposed to overcome the weaknesses.



PTIA
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

KANDUNGAN

PERKARA	HALAMAN
BORANG PENGESAHAN PROJEK SARJANA	
PENGESAHAN PENYELIA	
TAJUK PROJEK SARJANA	
PENGAKUAN PENYELIDIK	ii
DEDIKASI	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xi
SENARAI SINGKATAN	xii
SENARAI LAMPIRAN	xiii
 BAB I : PENDAHULUAN	
1.0 Pengenalan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Pernyataan Masalah Kajian	5
1.3 Objektif Kajian	5
1.4 Persoalan Kajian	6
1.5 Kepentingan Kajian	5
1.6 Batasan Kajian	7
1.7 Definisi Istilah	7

1.8	Definisi Pengoperasian	8
1.9	Kerangka Teori Kajian	9

BAB II : SOROTAN KAJIAN TERDAHULU

2.0	Pengenalan	11
2.1	Kepuasan Bekerja	11
2.2	Motivasi	12
2.3	Teori Dua Faktor Herzberg	13
2.4	Teori Pejangkaan	15
2.5	Teori Peneguhan	17
2.6	Teori Keperluan Maslow	17
2.7	Teori Perhubungan Manusia	18
2.8	Ganjaran	18
2.9	Ketidakpuasan Pembayaran Upah	19
2.10	Kenaikan Pangkat	21
2.11	Komunikasi	22
2.12	Rakan Sekerja	23
2.13	Penyeliaan	23
2.14	Suasana Kerja	24

BAB III : METODOLOGI KAJIAN

3.0	Pengenalan	25
3.1	Rekabentuk Kajian	25
3.2	Tempat Kajian	26
3.3	Populasi Sampel Kajian	26

3.4	Instrumen Kajian	27
3.5	Kaedah Pengumpulan Data	28
3.6	Analisis Data	28
3.7	Tatacara Penganalisan Data	29
3.8	Kajian Rintis	29

BAB IV : ANALISIS DATA

4.0	Pengenalan	30
4.1	Dapatan Kajian	30
4.2	Tafsiran Keputusan	31
4.3	Implikasi Keputusan	37

BAB V : RUMUSAN DAN CADANGAN

5.0	Pengenalan	38
5.1	Tahap Kepuasan Bekerja Di Dalam Industri Pelancongan	38
5.2	Tahap Motivasi Pekerja Di Dalam Industri Pelancongan	40
5.3	Cadangan Kepada Pengurus Industri Pelancongan	40
5.4	Cadangan Kajian Akan Datang	41
5.5	Kesimpulan	42

RUJUKAN	43
----------------	----

LAMPIRAN	46
-----------------	----

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Faktor Hygienic dan Motivasi Dalam Konteks Pekerjaan	15
2.2	Teori Pejangkaan	16
3.1	Tafsiran Skor Min	29
4.1	Min dan Sisihan Piawai Kepuasan Bekerja dan Motivasi	31
4.2	Min Setiap Item Kepuasan Bekerja dan Motivasi	32



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Kerangka Teori Kajian	9
2.1	Faktor Motivasi dan Hygienic	14
2.2	Gaji dan Pengurusan Efektif	21
4.1	Peratus Pendapat Pekerja Bekerja di Agensi Pelancongan	34
4.2	Peratus Alasan Yang Diberi Responden Mengenai Pendapat Bekerja	35
4.3	Peratus Motivasi Yang Dipilih Oleh Pekerja	36
4.4	Peratus Motivasi Yang Menjadi Pilihan	36



PTAA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU AMINAH

SENARAI SINGKATAN

AOS	-	Asian Overland Services Tour and Travel Sdn Bhd
SST	-	Sri Sutra Travel



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
A	Surat Kebenaran Menjalankan Soal Selidik	46
B	Borang Soal Selidik	48



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BAB 1

PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan

Kepuasan bekerja merupakan satu pencapaian yang paling tinggi di dalam kehidupan manusia. Mencapai kepuasan di dalam pekerjaan bukanlah perkara yang mudah kerana banyak penyumbang yang terlibat untuk mendorong ke arah kepuasan bekerja. Suasana di tempat kerja merupakan salah satu peranan yang banyak mempengaruhi kepuasan bekerja di samping organisasi dan motivasi yang diberikan oleh majikan.

Motivasi dapat mempengaruhi penampilan pekerja sekiranya kurang diberikan atau sering diberikan kepada pekerja. Bagi pekerja yang tidak mendapat motivasi, mereka ini berkecenderungan untuk melarikan diri dari kerja, memonteng, kurang bersemangat untuk bekerja dan pelbagai masalah dalaman yang timbul menyebabkan mutu kerja mereka ini semakin merosot (Werther dan Davis, 1996). Pekerja yang mendapat motivasi dan galakan dari majikan pula akan berkecenderungan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan bersungguh-sungguh, berkeyakinan tinggi, bersemangat dan mutu kerja mereka juga menunjukkan peningkatan.

Sebagai majikan yang peka kepada mutu pekerja, mereka akan membuat tinjauan dan cuba memperbaiki keadaan dengan memberikan motivasi atau menghantar

pekerja mereka mengikuti kursus yang boleh memulihkan semula semangat dan minat pekerja terhadap pekerjaan mereka. Langkah ini sewajarnya diambil untuk memastikan produk yang dihasilkan berada di tahap yang membolehkan organisasi mencapai matlamat mereka. Amat penting menjaga pekerja kerana mereka ini merupakan aset utama untuk peningkatan sesuatu organisasi. Persaingan yang sihat perlu bagi memastikan produk syarikat yang dihasilkan dapat memberikan pulangan yang membolehkan organisasi berjalan dengan lancar.

Masalah pembuangan pekerja juga banyak berkaitan dengan motivasi dan kepuasan bekerja. Pekerja yang kurang mendapat motivasi dan kepuasan bekerja adalah di antara pekerja yang sering terpilih untuk dibuang kerana mereka ini didapati kurang produktif dan kurang menunjukkan kesungguhan untuk bekerja. Oleh itu, di dalam bidang pelancongan motivasi pekerja amatlah diperlukan kerana organisasi pelancongan bukan sahaja menjual tempat-tempat yang menarik tetapi mereka juga merupakan wakil negara yang menunjukkan identiti negara.

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pelancongan merupakan salah satu aset negara yang banyak menyumbang kepada pendapatan negara. Di dalam organisasi pelancongan, peranan majikan merupakan satu faktor yang penting bagi memastikan bahawa setiap produk yang dikeluarkan mendapat hasil pulangan yang memuaskan dan memenuhi matlamat organisasi.

Setiap organisasi memainkan peranan yang berbeza-beza untuk menghasilkan produk yang berkualiti. Matlamatnya juga sudah pasti berbeza jika dibandingkan dengan organisasi yang lain. Di dalam industri pelancongan, majikan seharusnya tahu dan mahir untuk merangsang pekerja mereka agar setiap pesanan diambil untuk pakej pelancongan dilayan dengan baik agar produk yang dihasilkan mendapat imbuhan

seperti mana yang diharapkan oleh pelancong yang membeli pakej ini. Tambahan pula pakej yang ditawarkan mahal harganya.

Di dalam industri ini, kepuasan pelanggan mestilah dijaga supaya imej syarikat dapat dijaga dan pelanggan tidak lari. Pelanggan merupakan aset yang penting bagi industri ini. Mereka juga memainkan peranan yang penting untuk menyampaikan khabar berita yang baik agar jualan secara tidak langsung dapat dijalankan melalui khabar dari mulut ke mulut. Oleh kerana itu, motivasi dan kepuasan bekerja di kalangan pekerja di dalam industri ini amat penting untuk memastikan pekerja dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelancong.

Kebelakangan ini negara mengalami kegawatan ekonomi. Kebanyakan pekerja di dalam pelbagai industri dibuang kerja dan kebanyakan daripada mereka ini berpuas hati dengan situasi sebegini. Apakah yang menyebabkan keadaan ini berlaku? Ia bukan sahaja dapat dilihat dari industri pelancongan malah di dalam industri yang lain seperti perkilangan, perbankan dan lain-lain lagi, kebanyakan daripada mereka ini memilih untuk menerima wang pampasan daripada meneruskan pekerjaan mereka.

Adakah ini berpunca dari rasa ketidakpuasan hati yang menyebabkan mereka ini lebih rela menerima wang pampasan dari meneruskan pekerjaan mereka setelah bertahun-tahun menimba pengalaman darinya? Adakah kerana tiada motivasi yang diberikan kepada mereka ini? Apakah mereka ini merasa tidak dihargai oleh majikan mereka setelah mereka ini bertungkus lumus untuk mencapai matlamat organisasi?

Motivasi merupakan keinginan atau motif seseorang untuk melakukan tingkah laku-tingkah laku tertentu, dan dorongan untuk mempertingkatkan lagi usaha-usaha bertingkah laku tersebut (Ma'rof, 2001). Jadi di sini, apabila pekerja diberikan motivasi dan dorongan, hasil pekerjaan yang positif akan dapat dilihat dan dihasilkan. Motivasi tidak semestinya berupa ganjaran yang berbentuk kewangan atau material. Ia boleh juga diberikan melalui kata-kata pujian atau kata-kata peransang yang dapat menaikkan

semangat pekerja untuk mengulangi atau memantapkan lagi tindakan positif yang dilakukan.

Manakala kepuasan bekerja pula, adalah hasil dari rasa dihargai oleh pekerja melalui ganjaran yang diterima. Lebih banyak ganjaran yang diterima, lebih kepuasan individu terhadap kerjanya (Mohd Shafie, 1998). Sekiranya ganjaran ini dapat dipenuhi, pekerja akan merasa dirinya dihargai dan merasakan bahawa mereka merupakan salah satu aset penting bagi organisasi yang menggaji mereka. Menurut Vroom dan Steers (dalam Ab. Wahab, 1992), kepuasan bekerja merupakan salah satu daripada faktor utama yang boleh mempengaruhi prestasi pekerja dan keberkesanan prestasi organisasi keseluruhannya. Pekerja yang berpuas hati terhadap kerjanya akan bermotivasi tinggi untuk mencapai objektif organisasi.

Motivasi dan kepuasan bekerja merupakan satu perkaitan yang tidak dapat dipisahkan. Ia merupakan pertalian yang agak penting bagi industri yang menawarkan perkhidmatan kepada pelanggan terutama sekali pelancong yang akan membawa imej negara apabila mereka pulang ke negara asalnya.

Untuk memenuhi keperluan pekerja di dalam industri ini, satu kajian perlu dibuat untuk mengenal pasti elemen kepuasan bekerja manakah yang rendah dan apakah tahap motivasi pekerja industri pelancongan agar ianya dapat diperbaiki untuk masa akan datang. Ini kerana kajian pernah dilakukan terhadap industri perakaunan dan kejuruteraan yang mendapati bahawa pekerja mereka merasa kecewa dengan pengurusan dan pekerjaan mereka sendiri (Herzberg dalam Davidmann, 2001). Oleh itu adalah penting juga untuk mengetahui apakah tahap kepuasan bekerja dan motivasi di kalangan pekerja di dalam industri pelancongan ini.

1.2 Pernyataan Masalah

Melalui pernyataan yang telah dinyatakan diatas, adalah perlu untuk pengkaji mengkaji apakah tahap kepuasan bekerja dan tahap motivasi pekerja di dalam dua buah pelancongan di Kuala Lumpur agar kelemahan yang dihadapi oleh agensi pelancongan akan dapat diperbaiki pada masa akan datang.

1.3 Objektif Kajian

- a) Untuk meninjau tahap kepuasan bekerja pekerja di dalam industri pelancongan.
- b) Untuk meninjau tahap motivasi pekerja di dalam industri pelancongan.

1.4 Persoalan Kajian

- a) Apakah tahap kepuasan bekerja pekerja di dalam industri pelancongan?
- b) Apakah tahap motivasi pekerja di dalam industri pelancongan?

1.5 Kepentingan Kajian

Industri pelancongan merupakan satu sektor yang banyak menyumbang kepada ekonomi negara. Ianya terjadi kerana permintaan yang tinggi dari pelancong asing mahupun domestik terhadap produk pelancongan itu sendiri. Untuk memastikan pasaran pelancongan sentiasa laris dan mendapat sambutan, perkhidmatan yang ditawarkan beserta pakej pelancongan itu sendiri hendaklah sentiasa berada di tahap yang paling memuaskan hati pelanggan.

Di dalam usaha untuk mencapai matlamat ini, organisasi agensi pelancongan haruslah peka dengan tahap kepuasan bekerja dan motivasi di kalangan pekerja mereka untuk memastikan pekerja mereka sentiasa memberikan layanan istimewa terhadap setiap pelanggan yang datang untuk mendapatkan perkhidmatan pelancongan. Hasil dari kepuasan bekerja dan motivasi yang diberikan oleh majikan kepada pekerja menyebabkan pekerja sentiasa memastikan bahawa pelanggan mendapat layanan yang terbaik dari langkah pertama mendapat perkhidmatan sehingga mereka melangkah pergi setelah perkhidmatan yang ditawarkan itu tamat. Pakej pelancongan yang diatur secara teliti merupakan satu produk yang baik yang dihasilkan dari motivasi positif yang diberikan.

Oleh itu satu kajian perlu dijalankan untuk mengetahui apakah tahap kepuasan bekerja dan tahap motivasi pekerja di dalam industri pelancongan. Adakah tahap elemen kepuasan bekerja seperti gaji tidak penting seperti kajian yang dijalankan oleh Herzberg di dalam industri pelancongan atau mungkinkah tahap elemen kepuasan seperti kenaikan lebih menjadi tumpuan utama kepada pekerja di dalam industri ini? Kajian ini merujuk kepada teori dua faktor Herzberg sebagai landasan kerana faktor 'hygienic' dan motivasi di dalam teori ini mempunyai perkaitan dengan kajian yang dijalankan.

Dapatan kajian ini diharap dapat meningkatkan lagi tahap kepuasan bekerja dan tahap motivasi pekerja di dalam industri ini. Dengan adanya kajian mengenai tahap kepuasan bekerja dan tahap motivasi ini, kelemahan yang terdapat di dalam industri dapat diperbaiki untuk meningkatkan produktiviti.

1.6 Batasan Kajian

Kajian ini hanya dijalankan di dua buah ibu pejabat agensi pelancongan di Kuala Lumpur. Kedua-dua agensi ini di pilih berdasarkan tahun penubuhannya yang berbeza. Penyelidik hanya menjalankan penyelidikan di dua buah agensi ini kerana terdapat kekangan masa untuk melakukan penyelidikan di setiap cawangan dan agensi-agensi yang lain.

1.7 Definisi Istilah

1.7.1 Tahap Kepuasan

Tahap kepuasan menurut Sumaini (2001) adalah sejauh mana pekerja tersebut menyukai atau tidak menyukai kerjayanya atau perasaan gembira atau puas terhadap kerja dan persekitaran kerja termasuk tugas dan tanggungjawab. Di dalam kajian ini tahap kepuasan yang di maksudkan adalah peringkat tinggi sederhana dan rendah di dalam tafsiran analisis data.

1.7.2 Kepuasan Bekerja

Menurut Rusinah (1999) kepuasan bekerja merupakan peringkat keselesaan atau emosi yang positif dari penilaian ke atas suatu pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

1.7.3 Motivasi

Di dalam sesuatu organisasi, motivasi merupakan kerelaan untuk mencapai pangkat yang lebih tinggi untuk memenuhi matlamat organisasi dengan syarat ianya dapat memenuhi keperluan individu (Robbin, 1993).

1.7.3 Pelancongan

Tingkah laku melancong dan melawat sesuatu tempat dengan tujuan untuk makan angin dan beristirehat (Chambers Encyclopedic English Dictionary, 1994)

1.7.4 Industri Pelancongan

Satu badan yang merancang eksploratori yang komersial atau menggunakan alam semulajadi atau aset negara (Chambers Encyclopedic English Dictionary, 1994)

1.8 Definisi Operasional

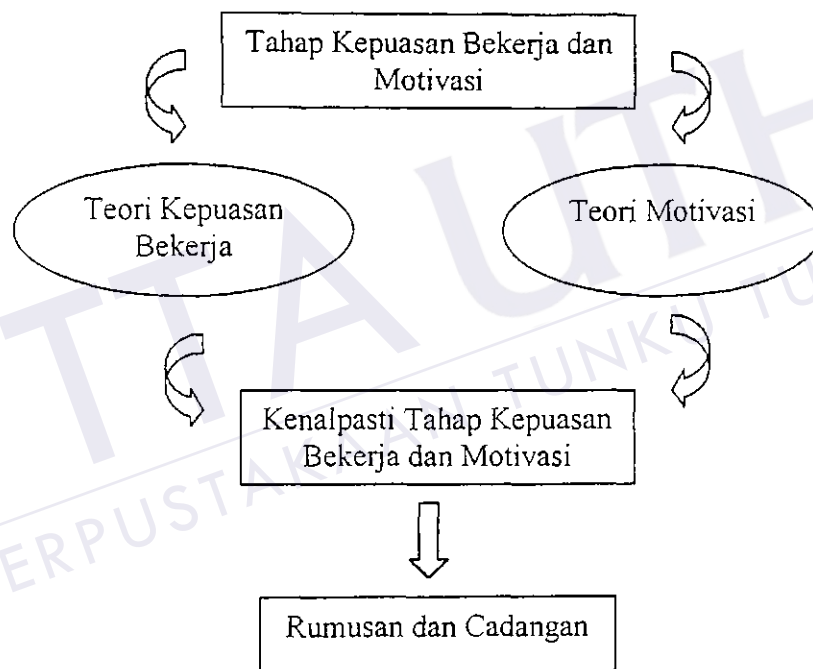
a) Industri Pelancongan

Sekumpulan perniaga atau korporasi pelancongan yang menyediakan produk atau perkhidmatan untuk mendapat keuntungan (Howell, 1989).

b) Agensi Pelancongan

Agensi Pelancongan merupakan sebuah agensi yang menawarkan produk seperti penerbangan, penginapan di hotel, pemandangan di pusat peranginan atau pelayaran di atas kapal peranginan (Howell, 1989).

1.9 Kerangka Teori Kajian



Rajah 1.1 : Kerangka Teori Kajian

Rajah 1.1, kajian dimulakan dengan mengenal pasti masalah mengenai tahap kepuasan bekerja dan motivasi pekerja di dalam industri pelancongan. Kemudian beberapa teori berkaitan dengan kepuasan bekerja seperti Teori Herzberg, Maslow, Teori Peneguhan, Teori Pejangkaan dan Teori Perhubungan Manusia dijadikan asas kepada kajian ini. Dapatan kajian akan menunjukkan tahap kepuasan bekerja dan

motivasi pekerja di dalam industri pelancongan. Beberapa cadangan kemudiannya diusulkan untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh industri ini.



BAB 2

SOROTAN KAJIAN TERDAHULU

2.0 Pengenalan

Bab ini mengandung teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan bekerja dan motivasi. Di samping itu juga penerangan mengenai penyumbang-penyumbang kepuasan bekerja dan motivasi diterangkan satu persatu di dalam bahagian ini.

2.1 Kepuasan Bekerja

Kepuasan bekerja merupakan satu pencapaian atau kejayaan yang dapat memberi kepuasan di dalam diri seseorang individu. Menurut Werther dan Davis (1996) kepuasan bekerja ditakrifkan sebagai pandangan pekerja terhadap kesungguhan dan ketidaksungguhan pekerja di dalam pekerjaan mereka. Jabatan Sumber Manusia di dalam sesuatu organisasi memainkan peranan penting di dalam memotivasikan dan memastikan kepuasan bekerja secara tidak langsung.

Menurut Huges, Ginnett dan Gordon (1999) kepuasan bekerja adalah tingkah laku seseorang terhadap pekerjaannya. Seorang pekerja yang mempunyai kepuasan bekerja akan melakukan pekerjaannya dengan bersungguh-sungguh. Disamping itu

juga pekerja tersebut mempunyai daya saing dan kreativiti yang tinggi untuk melakukan pekerjaan mereka.

2.2 Motivasi

Motivasi berasal dari perkataan latin '*movere*' yang bermakna 'digerakkan' (Newman dan Hodgetts, 1998). Menurut Whetten dan Cameron(1993), motivasi merupakan kemahuan pekerja dan komitmen dan menunjukkan kesungguhan pekerja tersebut. Motivasi adalah pengaruh untuk melakukan sesuatu tanpa paksaan atau gesaan (Wood, 1994).

Motivasi adalah satu gesaan yang menyebabkan manusia bertindak sesuatu (Griffin, 1993). Luthans (1995) pula menyatakan motivasi merupakan proses yang bermula dengan keperluan fisiologi dan psikologi yang mendorong atau merangsang seseorang untuk mencapai matlamat atau ganjaran.

Motivasi boleh dianggap sebagai tenaga penggerak dalam diri manusia yang akan menolaknya ke arah sesuatu tindakan (Razali, 1993). Menurut Razali, dorongan perlu diberikan kepada pekerja untuk pekerja melaksanakan kerja dengan baik. Dorongan dapat memberi tenaga, menggiat dan menggerakkan seseorang ke arah sesuatu matlamat atau untuk membuat sesuatu. Oleh sebab itu pendorong amat diperlukan untuk menggalakkan seseorang untuk bertindak.

Motivasi didefinisikan sebagai seseorang yang didorong untuk bertindak kerana ia mahu bertindak (Werther dan Davis, 1996). Maknanya manusia akan bertindak sekiranya dia mahu. Bagi individu yang bermotivasi, tindakan yang diambil adalah tindakan positif dimana ia akan memenuhi kehendak diri sendiri dan memberi kepuasan. Kenyataan ini disokong oleh Rusinah (1999) yang menyatakan pekerja akan bermotivasi untuk melakukan pekerjaan sekiranya mereka berpuas hati dengan pekerjaan mereka.

- Robbins S.P. (1993). *Organizational Behaviour*, 6th Edition (m/s 205) Upper Saddle River, N.J: Prentice Hall.
- Robbins, S.P. dan Coulter, M. (1999). *Management*, 6th Edition (m/s 52-53). New Jersey: Prentice-Hall.
- Rusinah Siron (1999). *Principles of Management: A Study Guide* (m/s 163). Selangor: Prentice Hall.
- Seta C.E., Paulus P.B. dan Baron R.A.(2000). *Effective Human Relations: A Guide To People At Work*, 4th Edition. Boston: Allyn and Bacon.
- Spector P.E. (1994). *Job Satisfaction Survey*. Department of Psychology: University of South Florida
- Sumaini Che Maid (2001). *Tahap Kepuasan Kerja di Kalangan Pensyarah-pensyarah Politeknik Shah Alam*, Tesis M.Ed tidak diterbitkan. Johor: Kolej Universiti Tun Hussein Onn
- Werther W.B. dan Davis K. J. (1996). *Human Resources and Personnel Management*, 5th Edition, *Employee Relations and Assessment* (m/s 379). Irwin McGraw-Hill.
- Whetten D.A. dan Cameron K.S.(1993). *Developing Management Skills, Motivating Others* (m/s 263). New York: Harper Collins.
- Wood R. C. (1994). *Organizational Behaviour for Hospitality Management: The Management of Motivation* (m/s 130-144). Jordan Hill, Oxford: Butterworth-Heinemann Ltd.